「診療予約2015」

導入事例集

株式会社メディカルフォレスト

事例紹介

「待ち時間120分が30分未満に。落ち着いて診察できるようになりました。」

三枝医院

医師　大関 舞　様

千葉県茂原市／小児科

「診療予約2015」順番待ち版をご利用中

▲　内科・小児科・産婦人科

ご検討のきっかけは？

寒い冬に受付前から外に並んでいらっしゃる状況を解決したかったんです。私も子どもがおりますので並ぶ方の気持ちが良くわかります。場所柄お車で30分以上かけて来院される方も少なくありません。そういった方々に外に並んでお待ち頂かなくても良い仕組みを導入したかったんです。当院には外科、内科、産婦人科もあるため繁忙期は約40台ある駐車場も待合室も足りなくなり、2時間近くお待たせすることもあるので、患者さんにはそれまで院外でお待ちいただくようご案内しておりました。そして、順番が近くなったら１人の看護師がつきっきりで「もうすぐ診察ですよ」と電話連絡する状況でした。

電子カルテと連動しない弊社システムですが大丈夫でしたか？

開業医の知り合いに「電子カルテと連動する予約システムが良い」と薦められて2社検討しました。はじめはその言葉の通り「電カル連動」が頭から離れなかったのですが、初期費用が50万円以上と高く「そこまで費用をかけて失敗したらどうしよう」という不安がありました。「診療予約2015」は初期費用が無料なうえに60日間無料でお試しできたので使いながら検討できたのが良かったです。**「診療予約2015」は電カル連動していなくても使える工夫がされている**ので問題なくスムースに運用できました。

ご評価はいかがですか？

課題が解決されてとても満足しています。朝並ぶ患者さんもゼロになりました。院内待ち時間もほとんど無くなりました。良かったなと思えたことは他にもあって、当院では予約備考に出来る限り詳細に症状を書いてもらうようにお願いするようにしました。こうすることで、診療開始前に予習ができるようになり、診療自体がとてもスムースになりました。

受付業務は変わりましたか？

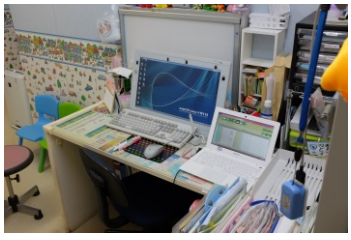
これまでと比べて遙かに楽になったと思います。診療開始直後のどたばたが無くなりました。システムの操作もとても簡単で操作に困ることもありません。患者さんからも「楽ですね」「来院してすぐ診てもらえて良い」と評価をいただけています。

診療予約2015にして良かった理由をひとつ挙げてください

気持ちがとても楽になりました。2時間近くお待たせしていると機嫌や顔色をうかがって、大丈夫かな？となってしまいますし、そういう状況が続くと医師も焦ります。体調の悪いお子さんを待たせていて大丈夫かと不安になったりしていました。苦情があれば、そう思わせてしまったと私自身がっかりしてしまっていたのですが、**そういうことがほとんど無くなったことが嬉しいです。**また、来院予定患者さんを事前に予習して診察できるようになったことで診察自体がとても効率的になったことも良かったです。

利用率ほぼ100%となった秘密をおしえてください

来院される全ての患者さんに、事前にお手紙をお送りしてネットから順番予約していただくようにお願いしました。また、一部の例外を除いて**予約の無い直接来院された患者さんへは、システム利用の手引きをお渡ししてその場で順番予約していただいています。**ちょっと厳しすぎるかも知れませんが、その結果利用率が高くなり、全員にとって快適な環境づくりができたと思います。



▲　診察室ではノートPCで確認

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「お付き合いしている取引先の中で、一番いいサポートをしてくれます。」

いしいこどもクリニック

院長　石井 円　様

兵庫県神戸市／小児科／2014年開業

「診療予約2015」時間帯予約版をご利用中

▲　石井院長と弊社代表森川

ご検討のきっかけは？

うつさないための対策をしたかったんです。時間帯によって集中する患者さんの来院の隔たりを無くし、スムースな患者さんの流れをつくって感染症防止に結びつけたいと思いました。当院が感染症に対し配慮しているということを目に見える形で伝えたかったのですが、それには、予約システムの導入が最適だと考えました。また、少しでも待ち時間を少なくしたいと思いました。

▲　開放的な受付

開業済みのご友人に相談はされましたか？

はい。最近開業された先生方はみなさん何らかのシステムが入っていますね。はじめは知人が導入している他社の予約システムを検討しましたが、初期費用が高く躊躇してしまいました。御社のホームページを拝見し「診療予約2015」は初期費用が無料というのが最大のメリットだと思いました。ただ、訪問による導入サポートを利用しなくてもセルフ導入できる簡単なシステムであるというご説明いただきましたが、勤務医を続けながら開業準備に取り組んでおりましたので、本当に自分一人で導入できるソフトウエアであるか検証する時間が少なかったこともあり、導入には漠然とした不安がありました。

▲　左のパソコンで予約管理

セルフ導入はいかがでしたか？

問題ありませんでした。御社が用意されている各種マニュアルを見て不安なく導入できました。電話で問い合わせしても迅速に対応していただけましたので、スムースに導入できたと思います。用意されたマニュアルのおかげで職員へ私からなにか説明するということがほとんど必要ありませんでした。実際に運用を開始してからも特に問題なく使えています。

▲　診察室で予約確認する先生

▲　クリニック外観

サポートはいかがですか？

開業準備を通じていろいろな医療機器の会社と接点を持つことになったのですが、**メディカルフォレストさんのサポートはとても素晴らしいと思います。**迅速に対応していただけることももちろんですが、「こういうことはできますか？」という問いに対し、システムに出来ない事があっても「こうしたら運用回避できる」という提案を常にしてくれます。当院としては、それがどうしても必要なことであれば運用回避したいと考えます。他の医療機器や医療システム会社のサポートは、ただ「できません」としか説明していただけないこともあり、そういうサポートを受けると信頼感が薄れていってしまいます。御社からは**「こうしたら切り抜けられると思いますがいかがですか？」**という提案が常にあって素晴らしいと思います。**当院がお付き合いしている取引先のうち、御社が一番距離が遠い会社さん（兵庫-東京）ですが、どの医療機器・システム会社さんよりも良いサポートをしてくださいます。導入して良かったと思いました。**

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「携帯予約の利用率に驚きました。今や、無くてはならないシステムです。」

もりかわよしゆき小児科

院長　森川良行　様

東京都立川市／小児科／2009年開業

「診療予約2015」時間帯予約版
着信ポップアップオプションをご利用中

▲受付スタッフの皆さんと

導入のきっかけは？

当院は、病気の専門的な診断に加え、お子様やご家族の育児支援に重きをおいたクリニックを目指しています。
また、「うつさない、うつらない」をモットーに安全で快適な環境づくりも目指しており、例えば感染症の患者様専用の入り口を設け、事前の時間指定予約制にすることで院内感染リスクを最小限にする工夫をしています。

時間指定予約制をとるにあたり、電話での予約受付も当然必要ですが、**育児と家事に忙しいご家族の方々がいつでも、どこにいても予約が取れる仕組みを提供できれば**と考えていたため、システムの導入を検討しました。

「診療予約2015」をご利用いただいていかがですか？

まず第一に、「診療予約2015」はネット予約だけでなく、
電話での予約受付もしやすい仕組みがあるのが非常に便利だと思います。
「着信ポップアップシステム」といって、システムに登録されている患者さま（ご家族も）からの電話があると、その患者情報がポップアップ表示され、お名前はもちろん、診療履歴を確認しながら予約受付作業ができます。これは、**来院受付と電話予約受付を同時にこなしている受付スタッフがとくに喜んでいる機能**で、スムーズかつスピーディに電話応対ができるため効率化と電話応対レベルの向上を同時に実現することができていると思います。

もう一つは、**画面がわかりやすく操作が直感的に理解**できるところが、とても良いと思います。
スタッフの入れ替わりなどもあり得るので、誰でもぱっと使えるシステムを選んでおくというのも診療予約システムを選ぶうえで重要なポイントだと思います。

ご評価はいかがですか？

予約システムの利用率に正直驚きました。例えば**1月には1273名のうち583名が予約システムから予約**してくださいました（45.8%）。現在では、**患者様の58.3%が携帯からの予約**になっています。予約だけの電話が減るので、受付事務の負担は相当減っていると考えています。**日に30本程度の電話予約がネット予約に変わる計算**なので、忙しい受付時間帯などは助かっているのではないでしょうか。（2014年1月現在：65%がネット予約を利用）

また、予約を取っていただいているご家族の方も、
24時間予約が取れることにメリットを感じていただいていると思います。
特にこどもは夜体調が変化することが多いため、
すぐに翌朝の予約ができるかできないかは大きなポイントだと思います。

患者さんの画面もリニューアルされ、家族登録ができたり、
スマホで見やすくなったりして、喜んでいただいています。

患者さん、クリニックの両方のメリットを考えると、
今や当院には無くてはならないシステムだと感じています。

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「ひとりで導入できる簡単なソフトウェアというのは本当でした。」

やまだこどもクリニック

院長　山田慎一　様

千葉県木更津市／小児科／2013年開業

「診療予約2015」複合版をご利用中

▲　弊社代表とのツーショット

導入のきっかけは？

待合室の混雑緩和が目的です。新規開業にあわせ、導入を検討しました。
「診療予約2015」は導入費0円は魅力でした。でも、安かろう悪かろうではないか？という心配をしましたが、「診療予約2015」はその価格の根拠をホームページにきちんと記載していますよね。「ここに書いてあることが本当なら、ソフトとサービスに自信があるからなのだろうな」と思い興味を持ちました。「おや？この会社、何か違うぞ」と思ったんです。

「診療予約2015」に決めた理由は？

必要な機能が十分備わっていることはもちろんですが、疑問や不安に思ったことへの説明がわかりやすく納得のいくものだったからです。例えば当院では一般診療は「順番待ち制」で、健診や予防接種は「時間指定予約制」です。僕ははじめ、待ち順の状況を「院内モニター表示」させたいと考えていました。でも、**「院内モニターは必要ない」とおっしゃいました。**その理由を伺うと、

①患者さんは来院前に携帯電話で待ち順や待ち時間を確認して直前に来院する。
②必要があれば随時自分の携帯電話で確認すればいい。
③「院内モニター」を設置すれば受付表を印字して配布する運用が必須となりコストも業務も増えるが、それに見合ったメリットが本質的に無い。
という考え方に素直に納得できたのです。　（※院内モニタを設置することも可能です）

また、レセコン連動もできたら便利だと思っていましたが、連動できなくて大変なのは新患の多い開業時だけであって、落ち着けばデータエントリーが大変と思うことはないという説明にも納得しました。

ご評価はいかがですか？

『簡単で分かりやすいソフトだから、自分で導入してください。その代り導入費0円にします。』という御社のコンセプトは本当でしたね。本当に御社に訪問していただくこと無く自分ひとりで導入できました。

システムは混雑解消に役立っていると思います。患者さんが多い日はネット受付があるおかげで、9時に受付開始して10時半の時点で既に午前診療の枠がすべて埋ってしまうこともあります。もし**「診療予約2015」が入っていなければ待合室に患者さんとそのご家族が殺到している**ということになりますよね。

すごいなと思ったのは、10時4分から診察開始予定の患者さんが10時ちょうどに来院し、待ち時間僅か4分で診察を受けてお帰りになられた方がいらっしゃった時です。患者さんには喜ばれていると思いますし、もう少し患者数が増えてくると、より実感できるものになると期待しています。

また「診療予約2015」を新規開業時から使い始めてよかったと思っています。開業1ヶ月目で来院患者の40%以上の方がネットから受付してくれるようになりました。開業当初は通常よりも業務負荷が高くなりますので、診療予約システムの導入効果で、受付業務の省力化や院内の混雑を減らすことができますよね。これにより、開業当初の忙しい時期にスタッフにも少し余裕ができたと思います。**今後独立開業する先生にもぜひ薦めたいと思います。**

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

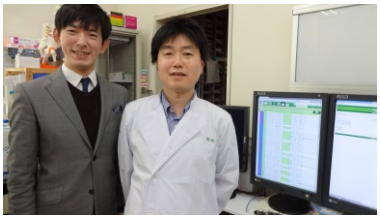
「順番制から時間帯予約制に変更して院内待ち時間30分程度に短縮できました。」

小倉台福田医院

院長　福田世一　様

千葉県千葉市／内科・整形外科・小児科

「診療予約2015」時間帯予約版をご利用中



▲ 福田院長と弊社代表森川

予約システムの必要性は？

3年前に診療所を開設してから順番制で診てきました。当院は内科だけではなく整形外科もしていて外科処置もあるので、時間のかかる患者さんが入ってしまうと詰まってしまいます。そのため予約制ではなく、順番制としました。最初のうちはその方法で大丈夫だったのですが、患者さんが増えてきてなかなかさばききれなくなってきました。院内待ち時間30分以内を目指してきたのですが、60分を越えてしまうこともあり**クレームも出るようになってこの問題を解決したかった**んです。

診療予約2015をご検討いただいたのは？

展示会等で1年間くらいかけて予約システムを検討してきましたが初期費用が高すぎて導入できずにいました。60万円～70万円の初期費に加え業者さん指定の機器を購入すると総額がとても高くなります。「せっかく費用をかけて導入したのに運用できなかったらどうしよう・・・」と、そこがまず不安でした。その点「診療予約2015」は初期費用が無料でしたので**「万が一失敗してもすぐ止めればいいか（笑）」**というところですね。

導入をお決めになられた理由は？

「時間帯予約制」に変更すれば患者さんに目安の時間を示し、院内待ち時間を30分以内で運用できると判断したからです。

「順番制から時間帯予約制への変更」は大変でしたか？

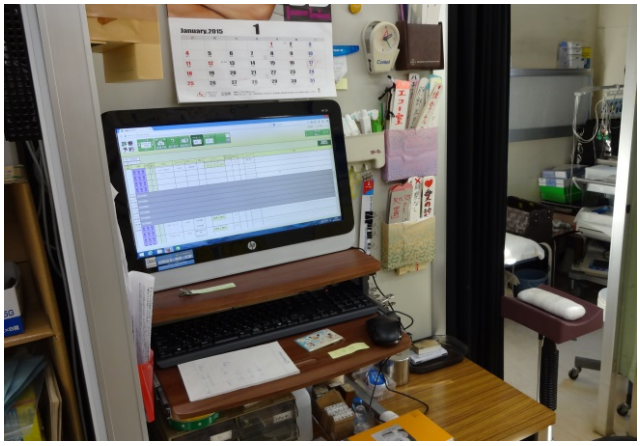
いえ、大変ではありませんでした。でも実は、無料お試しでテスト運用をはじめてみるまでは30分単位の時間帯予約枠通りにクリニックを運用できるかどうか不安がありましたので、従来通り順番待ち予約システムでもいいのではないか？と、悩みました。でも実際に使ってみてスタッフも操作に慣れましたし、今のところ院内待ち時間30分という目標通りに運用できています。

患者さまからのご評価は？

ネット予約ができて時間も選べて、とてもいいというお喜びの声をいただく反面、予約なしで直接来院されるご高齢の方から「すぐ診てくれないの？」と言われることもあります。ですが、全体で見れば「時間帯予約制」となって診察時刻の目安が判るようになりましたので一定の評価をもらえていると思います。

先生からのご評価は？

とてもいいです。患者さんに診察開始予定の時間帯を示してあげることができるようになりました。



▲ 処置室にも予約システム。看護師さんが活用している。

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「診療予約2015は医院の運営に大変役立っています。」

横山内科循環器科医院

院長　横山広行　様

埼玉県東松山市／内科・循環器科

「診療予約2015」順番待ち版
着信ポップアップオプションをご利用中

▲ 順番待ちの電話受付もされている

導入のきっかけは？

当院では、一人当たりにかかる時間が、5分の方から20分以上かかる方まで様々になってしまう関係で、待ち時間がどうしても長くなります。そのような状況にも関わらず、患者さんに「あとどれくらい待つのか」をお伝えすることができず、診察している側も待たせてしまっていると、気持ちが焦る状況でした。

また、お年寄りを車で連れてくるご家族の方にとっては、より一層貴重な時間が無駄になっていると感じられるのではないかと思い、どうにかして院内での待ち時間を減らせないかと試行錯誤している中で順番待ちをできるシステムがあることを知りました。

「導入プロセス」はいかがでしたか？

こんなに簡単で良いのかというくらい簡単でした。電子カルテを導入しているので、患者さんのデータを移動するのも簡単でした。また、適切なPC等ハード面での適・不適を細かく教えてくださったので、安心して導入できました。
パッと見てパッとわかるシステムだと思います。

「着信ポップアップオプション」を検討されたきっかけは？

ネット利用者がまだ少なく、患者さんに「ネットを使える人だけが得をする」との誤解を与えてしまったため（本質的には皆平等なのですが）すぐに電話での順番予約受付も開始しました。着信ポップアップオプションがあれば、電話が着信すると自動的に患者検索が実行されて画面に表示されるので、カルテ番号の打ち込み等が軽減されるのであれば、と導入を検討しました。

「評価」はいかがですか？

年齢層や地域性だと思うのですが、携帯は持っているけどネットにつないだことはないという方が多くいらっしゃいました。現時点でも導入メリットを実感していますが、できることならば半分以上の方にネットから順番予約をしていただきたいと思っているので、この問題を解決していくことが、当院の今後の大きな課題です。

その部分を差し引いても**「診療予約2015」は医院の運営に大変役立っています。**何よりよいのは、**『すべての患者さんに大体の診察開始時間をお伝えすることができるため、患者さんを待合室に束縛しないでよくなった』**ことと、**『診察室側で「患者さんを待たせてしまっている」という焦燥感がなくなり、よりじっくりと患者さんの状況に合わせて診察ができるようになった』**ことです。

患者さんにとっても、**『予定時刻の少し前に来院すれば少ない待ち時間で診察室へ入れる』**ので、ストレスが減っているのではないかと思います。電話での順番予約受付を提供することでネット利用をなさらない患者さんへも「待ち時間を可視化」することができるため、院内待ち時間対策に大いに効果がありました。
「診療予約2015」を導入してよかったと思っております。

【お問合せ】

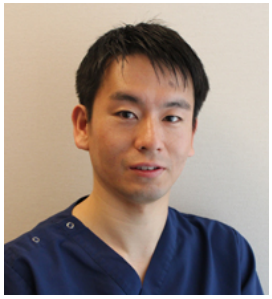
TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「待ち時間対策に貢献。導入に満足しています。」



稲垣耳鼻咽喉科医院

院長　稲垣康治　様

東京都町田市／耳鼻咽喉科

「診療予約2015」順番待ち版をご利用中

▲弊社代表とのツーショット

導入と検討のきっかけは？

院長就任とクリニックのリフォームを機に、待ち時間対策のために導入を検討しました。周りで新規開業する医師や同僚達が診療予約システムを入れているケースも多く**そういうツールが患者さんに喜ばれる時代なのだと思いました。**一方、耳鼻科の場合は感染症を気にされる患者さんも多いので予約システムがあれば直前まで院外で待機していただけるというメリットもあります。時間を有効に使っていただけるのもいいですね。

「導入プロセス」はいかがでしたか？

操作も簡単で、管理画面も非常に分かりやすくできているので、
設定方法が分からず困ったことは特にありませんでした。
あらかじめ設定のテンプレートが用意されていましたので
その内容を微調整しながら設定するだけで良かったので簡単でした。
スタッフも使い方に関して全く問題ないと言っています。

▲診察室で来院状況を確認し、スピードをコントロール

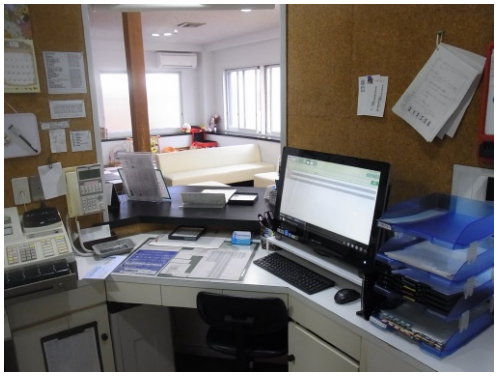
導入して良かった点は？

診察室に「診療予約2015」の画面を設置しているので**混雑状況を常時確認することができる**のがとても便利です。また予約のリスト印刷機能を使って日報として利用しています。これが案外便利でした。

「評価」はいかがですか？

満足しています。混み合ってきたら診察の質は落とさずにスピードをコントロールしています。それだけでも導入して良かったと思っています。

また、当院では「もうすぐ診察お知らせメール」を使わずに「呼び出し不在お知らせメール」機能を使って「そろそろ診察ですよ」という状況を手動でお知らせするようにしています。状況に合わせて呼び出しすることができるので、当院ではこちらのほうが合っているように思います。



▲受付に設置されたパソコンで診療予約2015を操作。
タッチパネルになっている。

今後の「課題」はいかがですか？

ネット予約の利用率をもっと上げたいと思っています。現状は長時間お待たせしないように診療をコントロールできていますが、患者数が増える季節になるとやはりお待たせすることが増えてきます。待合室やネブライザーの前に予約システムのご案内を置いて、利用促進に努め、混雑時期に備えていきたいと思います。

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

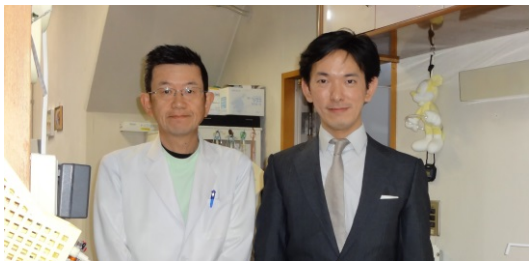
「現場に欲しいなと思える機能がある。そのことに驚きました。」

梅村耳鼻咽喉科

院長　梅村 仁　様

兵庫県宝塚市／耳鼻咽喉科

「診療予約2015」順番待ち版をご利用中



▲　梅村院長と弊社代表森川

ご検討のきっかけは？

経営コンサルタントの講演があって、**予約システムを入れた方がいい**ということを言われたんです。それで思い立ちました。そのとき『10分前メール（お知らせメール）はあった方がいい』と奨められました。導入済みの友達の医院に聞いたり、ネットで探したりして3～4社に問い合わせてパンフレットを取り寄せました。

診療予約2015をご検討いただいたのは？

初期費用無料は大きな魅力でした。もともと、待ち時間のことは気になっておりましたが、そんなにお待たせしているわけでもなかったので高額の初期費用をかけるのはもったいないと思っていました。ですから、初期費用ゼロなら考えてもいいと思いました。

ご評価はいかがですか？

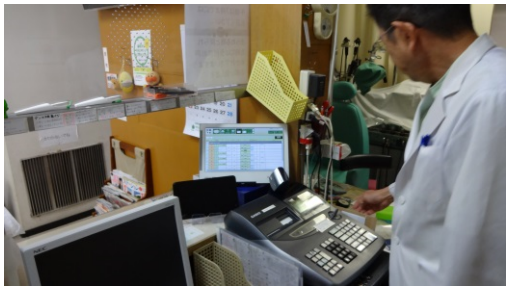
思った通りのシステムで期待はずれもないですし良かったと思います。**患者さんからも「ネットから順番予約できるようになってすごくいい、便利になった」という声が多い**です。一方で過去の話ですが、メールやインターネットのことがわからないご高齢の方からはネットから順番予約できないこともあり不満そうな人もいらっしゃいました。当院では「ご予約の●●さん～～」とマイクでお呼び出ししているのですが、後から入ってきたネット順番予約の患者さんが2～3人続いて呼ばれたことがありました。それまでずっとお待ちだったウォークインで来院された患者さんから「帰ります」と言われてしまったことが過去に1～2件ありましたが、今は「仮の受付」という機能を使ってネット順番予約された患者さんの隙間に、あらかじめ「仮の受付」を入れておくようにしています。ウォークインの患者さんが来院されたら「仮の受付」にその患者さんを割り当てるように状況判断で配慮するようにしてから、よくなりました。

ご自身での導入はいかがでしたか？

最初はパソコンの設定と一緒で、自分で設定できるかな？　という不安がありました。結局なんてことはないのですけれど、その不安がありましたが振り返ってみるとスムースに出来たと思います。パソコンを購入して、その頃から電話サポートしてもらって何回かの電話で解決できました。いつもサポートをしっかりしてくれているので助かっています。

診療予約2015にして良かった理由をひとつ挙げてください

やはりそれは**「患者さんの院内待ち時間を短縮できる」**ということです。
診察順番の2～3番前に来院される患者さんが増えました。それと、ソフトの内容が色々な機能を持っているのですが、**「ほんとうに現場に欲しいなと思えるような機能がある」**ところです。それは実際に医療現場で働いている人が居ないと判らないことだろうなと思って、凄いなと思いました。
どうやってそれを知って、それをソフトに組み込んだのか？
とても、感心しています。



▲　受付まわりと梅村院長

【お問合せ】

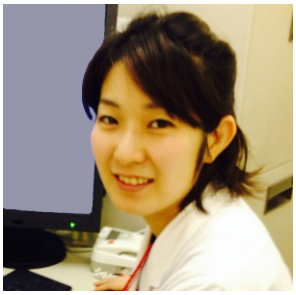
TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「初期費無料なのに導入サポートがとても親切で丁寧。」



かわなかクリニック

院長　佐野由衣　様

愛知県名古屋市／ペインクリニック／2014年開業

「診療予約2015」時間帯予約版をご利用中

▲明るく開放的な待合室

導入と検討のきっかけは？

患者さんの待ち時間が長いという状況を少しでも無くしたいというのが一番の理由です。

当院は駅からの距離もあり、お車で来院される方が多いことが予想されます。駐車場の数にも限りがありますので、できる限り事前予約率を上げて混雑を減らしたいと考えました。当初「初診予約」だけできるシステムを検討していたのですが、せっかくなら再診の患者さんもネットから予約ができた方がいいと考えて、いろいろできるシステムをできるだけ安価で導入できるものが無いか探しました。「診療予約2015」は月額1万円というのは本当にお値打ちだと思いますし、開業直後はいろいろとお金のかかる時期ですので初期費用が無料というのは本当に助かります。

「ソフトの第一印象」はいかがでしたか？

初めて「診療予約2015」を操作したときの第一印象は**「とても簡単そう」**という印象でした。想像以上にボタンの数も少なく直感的に操作しやすそうだなと感じました。自分で試しに操作すればどういう動きをするのか分かりそうでしたので**取扱説明書は必要ないと感じました。**

「導入プロセス」はいかがでしたか？

メディカルフォレストさんからの電話とメールによる導入サポートがありましたので本当にスムースに導入することができました。設定の仕方も問題ありませんでした。また、無料期間があり実際に操作をすることができましたので不安無く導入を決めることができました。

「開業と同時」に導入された理由は？

開業と同時に業務として組み込んだほうが、開業後に職員研修して運用を定着させるよりも良いと当初から考えておりました。

電子カルテに付いている予約表を併用して使うことも考えましたが、かえって運用が大変になりそうでした。「診療予約2015」一本で予約を管理できることがわかりましたので、電子カルテの予約表は利用しませんでした。

「導入決定」の決め手は？

一番の理由は導入サポートがとても親切だったことです。システムの導入でこんなに丁寧にサポートしていただいた経験が今までありませんでした。丁寧に時間をかけてこまめに対応してくださったので問題なく導入できました。それと、初期導入費用が無料というインパクトは凄いと思いました。かといって維持費が高ければ意味がありませんが、これもとても安く魅力に感じましたので導入を決めました。

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「開業と同時に導入して正解。新患の7割がネットから。」

池袋皮膚科

院　長　加藤 斉　様
事務長　松浦 潤　様

東京都豊島区／皮膚科／2014年開業

「診療予約2015」時間帯予約版をご利用中

▲ 左から 松浦事務長、加藤院長、弊社代表森川

導入のきっかけは？

院内待ち時間をできる限りに短くしたかったので導入しました。皆さんできることなら待ちたくないと思います。私自身が患者の立場ならできれば待ちたくありませんので、診療予約システムの導入は必須でした。時間帯予約システムにしたのもそのためです。確かにクリニックの経営としては「順番制で時間内に受付した患者さんであれば何人でも診ます」という考え方の方が良いかもしれませんが、その代わりすごく待ちます、というのは患者さんも嫌でしょうから予約制にこだわりました。周辺には他にも皮膚科さんはありますから、当院が予約でいっぱいであれば他のクリニックで診てもらえばいいと思います。

「導入プロセス」はいかがでしたか？

開業と同時に使い始めましたが、問題ありませんでした。画面も見やすく操作も簡単ですぐに覚えることができました。開業直後は新患比率が高く受付スタッフは少し大変そうでしたが、操作にも慣れ再診患者の比率が増えてきてその心配も無くなりました。開業前はクリニックが落ちついてから予約システムを導入する事も考えましたが、はじめから入っている方がクリニックの運用自体を後から見直す必要が無く、その方がかえって手間がかからないと思い開業と同時に導入することにしました。

導入して良かった点はいかがですか？

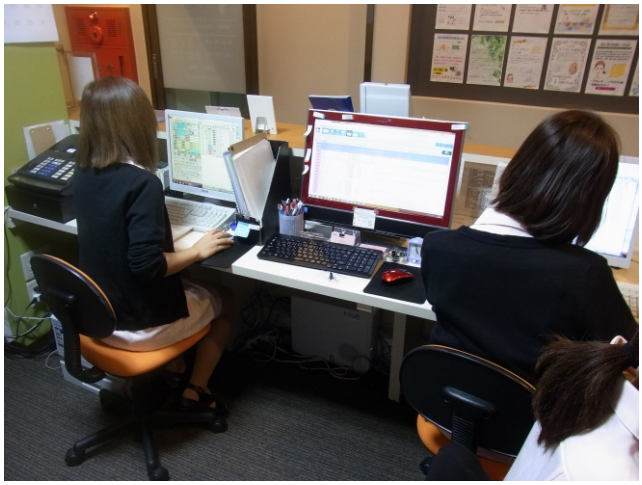
現在（2014年8月）、当院の事前予約率は約60%でうち約50%がネット予約を利用されています。また、新患のうち約60%～70%の方がネットから初診予約されています。ネット予約は結構あると思っていましたが想像以上に多く驚きました。**クリニックの受付時間外にネット予約が入ってくるというのは理想的ですね。導入して良かったと思います。**

「評価」はいかがですか？

満足しています。**空いている時間帯に予約を誘導することができるので極端に忙しかったり暇になってしまうという波をある程度防げるのがいいと思います。**一日に100名以上来院する日もありますので、**予約の無い飛びこみの患者さんの為に当日枠を開けておくことができる**のも良いですね。

また、**患者さんからも「シンプルで使いやすい」**と評価頂いていますので、ネット予約の利用者が多いのも納得できます。当院のように受付開始時間が12時からのクリニックにとって、予約システムは必須だと思います。また、経過観察のために次回予約を取ってお帰りになる患者さんも多く、予約日が近づいたことを自動メール配信でお知らせできる機能もいいですね。

クリニックにも患者さんにもメリットがありとても満足しています。



▲ 受付の様子。全員から操作しやすいよう中心に設置

【お問合せ】

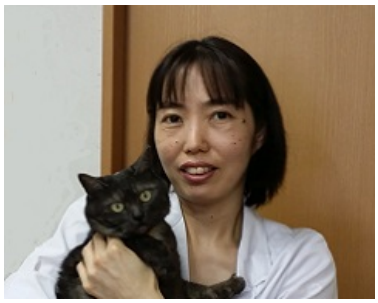
TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索

事例紹介

「予約制にした1日目で効果を実感。本当に導入してよかったです。」



新桐生駅前動物病院

院長　積木　麿美　様
群馬県桐生市／動物病院／2004年開業

「診療予約2015」時間帯予約版
着信ポップアップオプションをご利用中

▲新桐生駅前動物病院の外観

導入のきっかけは？

開業して11年目になるのですが、飼い主の皆さんのために精一杯のことをやりたいと考え、夜間や休診日などもできる限り対応してきました。ただ、ここ最近はスタッフの退職や採用難もあり、何とかやり繰りして回していくので目一杯になってきていました。当院では受付順番制を採用していましたが、次々にお見えになる患者さんの診察に追われているような状況だったところ、弟から「ネット予約などを導入して、患者さんの来院タイミングを分散・平準化すれば少しは楽になるのではないか？」と言われ、インターネットで検索したのがきっかけです。動物病院で予約制というのは、周りにはほとんどいませんし、患者さんにとっても便利ではないように考えていたのですが、状況が状況だったため、やってみようと思いました。

ご検討中に感じたことはありますか？

「診療予約2015」ともう1社比較したのですが、「診療予約2015」は30分に3名枠というように「時間帯予約制」という考え方でつくられているのが特長だと思いました。もう1社のほうは、9:00／9:10／9:20にそれぞれ1名のようにしか予約が取れないため、柔軟性が低くなってしまい当院にはフィットしないように感じたのです。例えば、30分3名という時間に幅のある予約であれば、普通の診察と検査から診察に入るケースが同じ時間帯にあった場合、うまく流れを考えてやれるのですが、10分単位だとこちらの都合で順番を変えるわけにいかないといったことが挙げられます。また、10分刻みで予約を取っても、そもそも診察内容によってかかる時間も違ってきますし、患者さんが遅れてしまったら、その影響が他に出てしまいます。30分3枠という運用は、これらの問題が起こりにくくなるという点で、運用がしやすそうだと考えたのです。

もう1つは、着信ポップアップシステムです。当院は予約制への移行をするにあたり、ネット予約だけでなく電話予約業務のことも考える必要がありました。着信ポップアップシステムは、患者検索をしなくても電話してこられた飼い主の方の情報が表示されるため、電話予約がスムーズになると思ったのです。これは、導入前から「絶対あったほうがいい！」と思っていましたが、実際に期待通りでした。あとは、初期費が0円なのも魅力的だと思いました。

導入の効果はいかがですか？

診察の流れが本当にスムーズになり、とても満足しています。特に予約制にした1日目は、自分でもすごく驚きました。従来ですと、長ければ1時間以上お待たせしていたのですが、この日は予約スケジュールどおりにスムーズに進行し、ほぼ10分待ちぐらいで診察することができました。飼い主さんも「待たなくてよくなった。駐車場も空いていた。」と言ってくれました。私も今までは待ち時間を気にしていたので、受付スタッフからメモで待ち時間を知らせてもらっていたのですが、今はだいたい10分ぐらい、長くても30分までに収まっているので、余裕をもって診察を行うことができるようになりました。

ネット予約率がどうなるかも心配でしたが、導入2ヶ月で約30%ぐらいですので十分ご利用いただけているのではないでしょうか。飼い主さんの年齢層は広いですが、ペットは家族で飼っているのでお子さんが代理でネット予約してくれることもあるようです。また、予約制への移行時期もよく考えて行ったのも良かったのかもしれません。フィラリアの前のDMで告知をし、その繁忙期に来院していただいたすべての患者さんに紙を配布して、「予約制に移行します。ネット予約を始めます。予約は電話でも大丈夫です。」とお伝えしました。意外だったのは、新患のネット予約が思った以上に入ってきたことで、飼い主さんからのクチコミで当院を知って、ネットから予約してくれたようです。

「診療予約2015」は導入して本当によかったですし、今となってはこれ無しでは業務をうまく回すのはきついなと感じています。

【お問合せ】

TEL 03-3401-5216

株式会社メディカルフォレスト　東京都港区赤坂9-1-7　赤坂レジデンシャル5階

診療予約2015　検索